

アウトリーチについて

豊中の**CSW**の取り組みから

マスコットキャラクター“ビーのん”
よろしくね！！



社会福祉法人 豊中市社会福祉協議会 勝部麗子



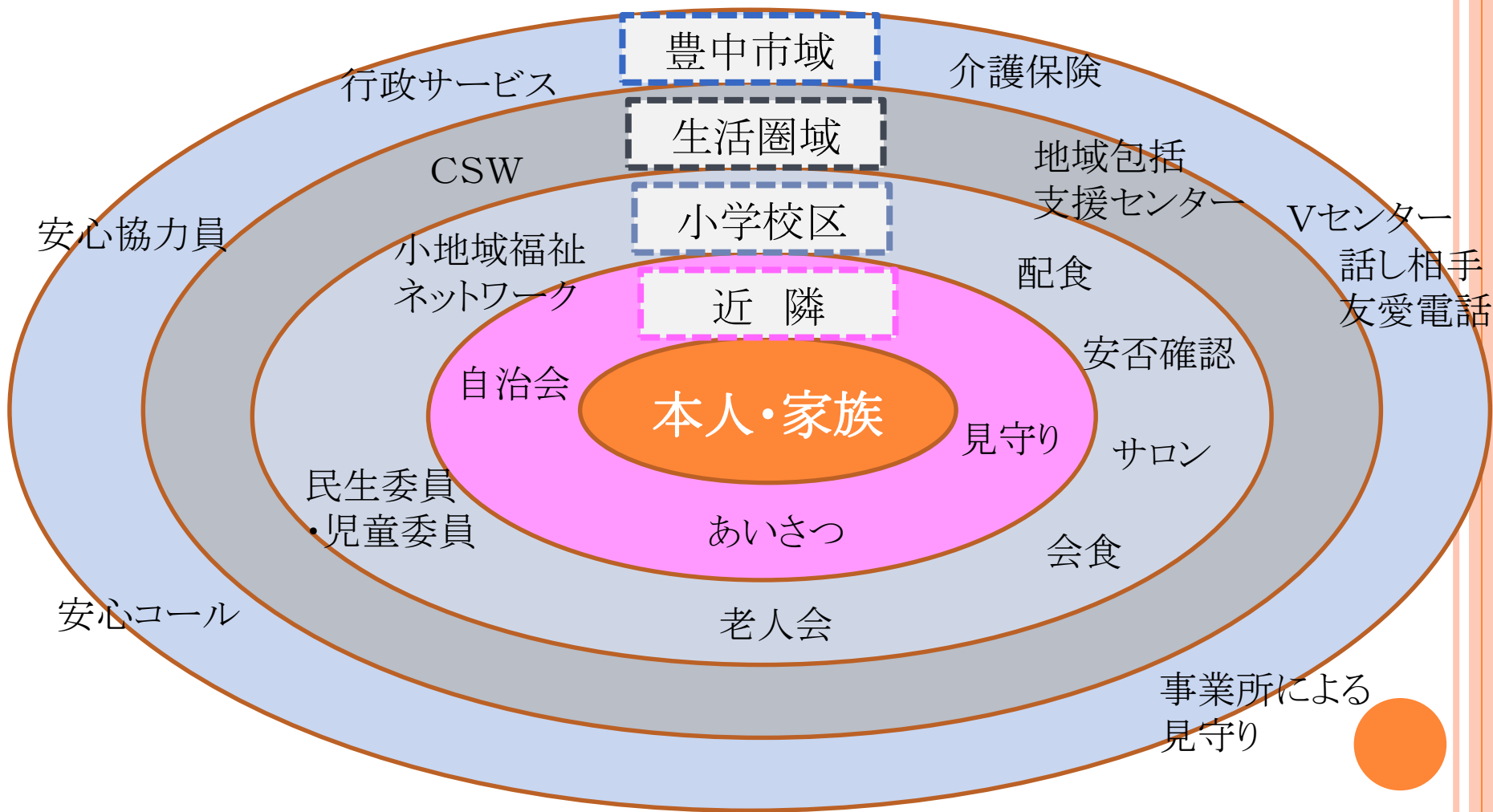
1,豊中市社会福祉協議会のCSWの取り組み

- ①制度の狭間から地域づくりへ
- ②住民と協働するワーカー
- ③ライフセーフティネットの仕組み
- ④プロジェクト会議(出口づくり)

総論賛成各論賛成 排除しない地域づくり



①豊中における見守りの方法



②校区福祉委員会活動

個別援助活動・・・見守り・声かけ活動・個別支援

グループ援助活動・・・ふれあいサロン

世代間交流・ミニデイサービス

会食会・子育てサロン

その他・・・災害時の安否確認事業

子どもの安心安全見守り活動

福祉なんでも相談窓口

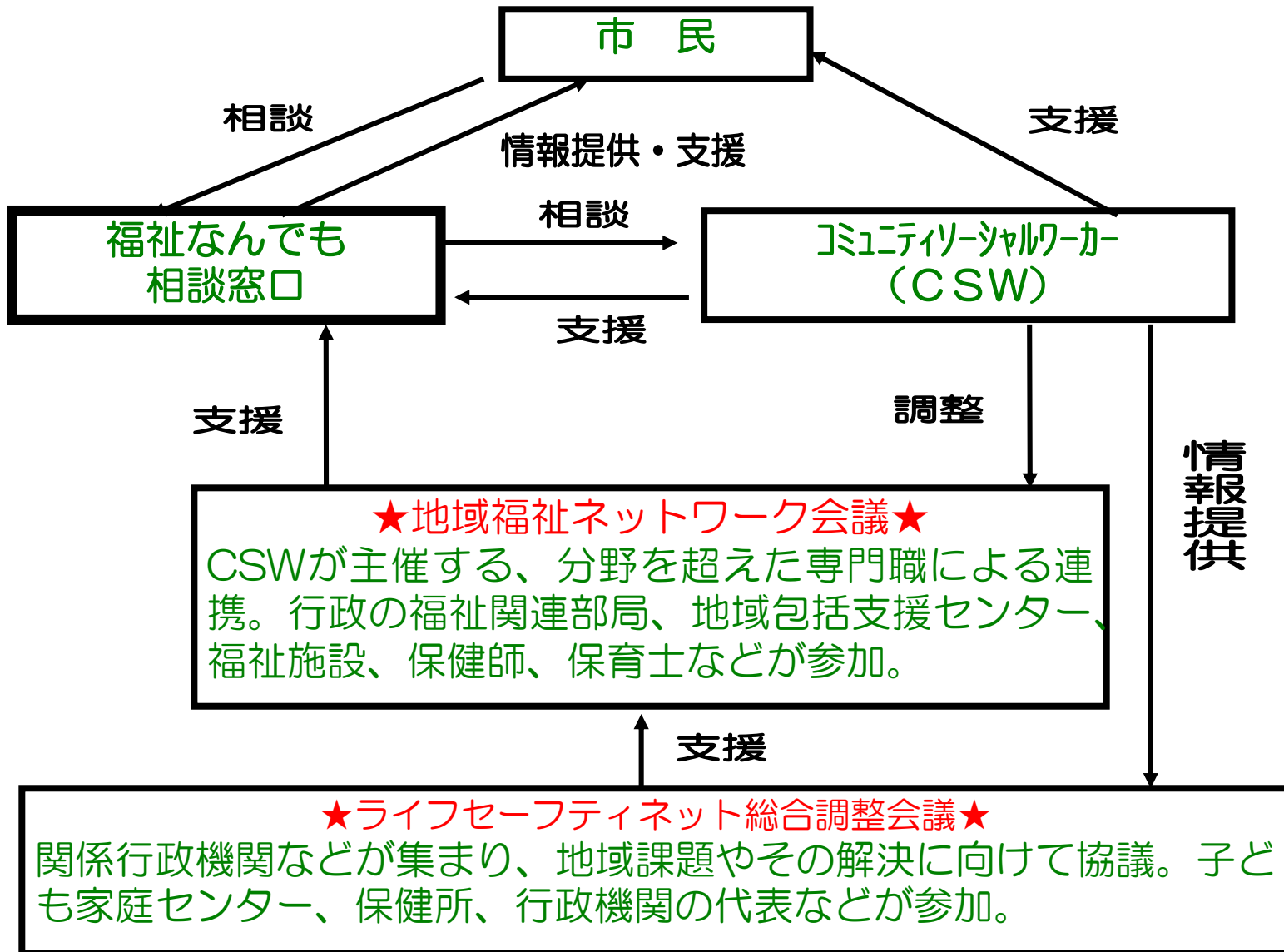


校区福祉委員会活動

- 福祉なんでも相談窓口（小学校区ごとに設置）
- 身近な福祉相談の実施と専門機関への取次ぎ
 - 地域住民が集う、交流ふれ合いの拠点
 - 福祉サービスに関する情報、ボランティア情報、地域福祉活動情報の受発信
 - 概ね週1回、2時間開設



豊中ライフセーフティネットの仕組み



コミュニティソーシャルワーカーの 取り組み

相談者

本人・地域住民・民生委員など
関係機関職員
行政担当課、保育所・施設など
福祉なんでも相談窓口

問題解決

公民による支援のコーディネート
行政制度でサポート
ボランティアによる支援
校区活動による支援
困難事例についてはケース検討会

相談

CSW

調整



大阪府の定めるCSW
養成講座を修了しています



コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の役割は？

- 福祉なんでも相談窓口のバックアップ
 - ・社会的援護を要する人々への対応
 - ・複数機関の連携による支援が必要なケース
 - ・公民協働でのサポートが必要なケース
 - ・地域との関係調整が必要なケース
- 地域福祉ネットワーク会議の運営
- 地域福祉計画の支援
- セーフティネットの体制づくり
- 要援護者に対する見守り・相談



③コミュニティソーシャルワーカーの 取り組み 個別支援から仕組みづくり

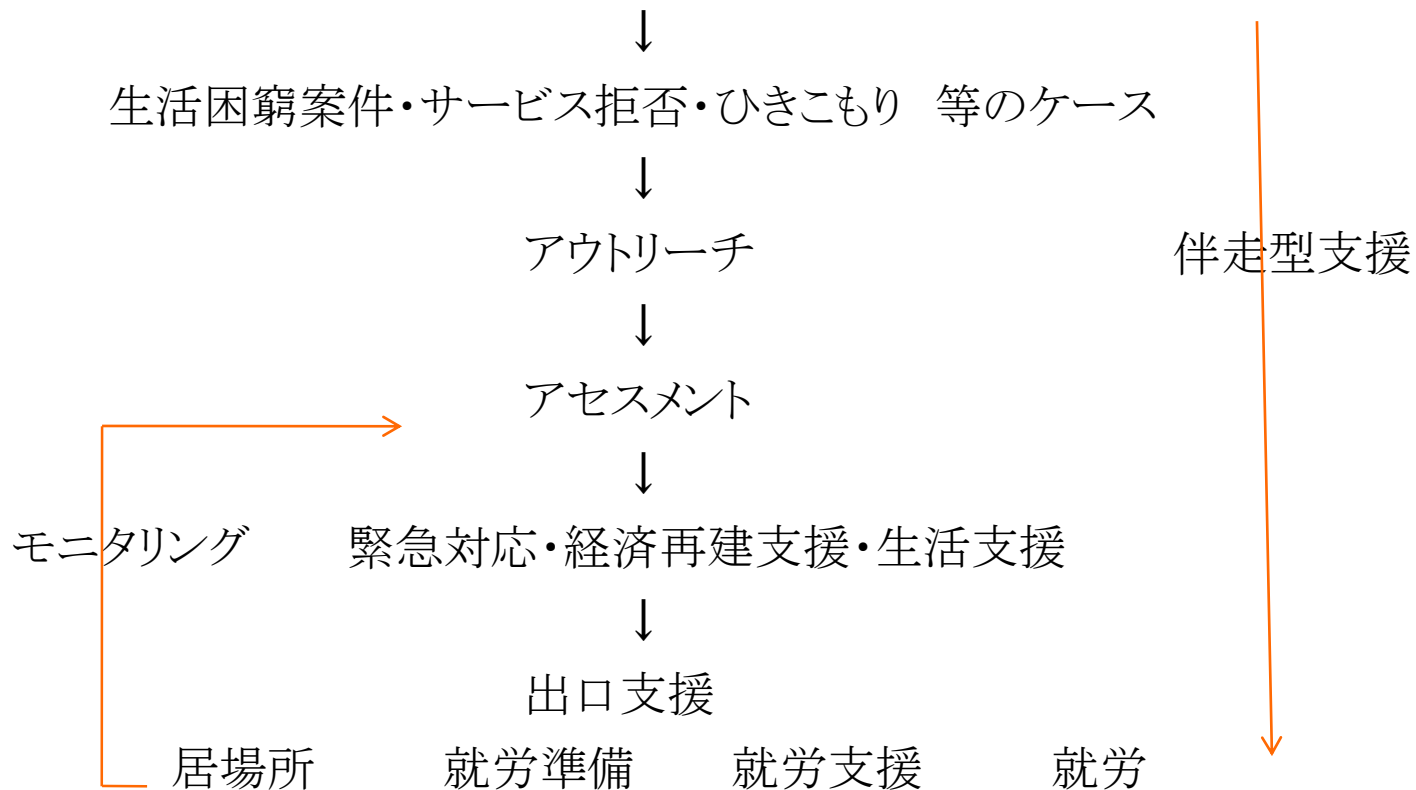
○協働プロジェクト

- 福祉ゴミ処理プロジェクト
大量ごみの処理についてのルール化を図る
- 徘徊SOSメールプロジェクト
携帯電話を使ってのまちぐるみのネットワーク
- 各種交流会の開催 同じ立場の介護者をつなぐ
 - 高次脳機能障害者家族交流会&自主グループ化
 - 広汎性発達障害者の家族交流会&自主グループ化
 - 男性家族介護者交流の集い
 - 若い家族介護者の交流会
- 8カ国語の地域福祉ガイドの作成



5,豊中の総合相談とアウトリーチ

地域住民・なんでも相談・事業所・大家、管理組合・貸付・学校・民生委員等



- 行政の窓口は公共料金の滞納世帯が把握



豊中の困窮者支援相談特徴

- 資源ごみ持ち去り禁止条例と連携支援 30件
- 地域からの相談発見 ローラー
- 引きこもり相談 8050 就労支援モデル
- 相談件数 569件 10代 1件 20代 20件 30代 40件
40代 73件 50代 61件 60～64歳 17件 65歳以上 64件
- 善意銀行貸付 16件
- 食材物品支援 69件
- フードドライブ 2回
- 住み替え支援 38件
- 社会貢献費用 4件
- リユース 6件
- 助け合い資金 3件



豊中の生活困窮者支援①

生活困窮者支援緊急支援

- 貸付、日常生活自立支援、なんでも相談などからの生活困窮者の伴走支援→**CSW**へ

(緊急対応、多重債務整理、年金手続き、住宅探し、制度利用、就労支援等)

- 善意銀行の生活困窮者貸付
- 民生委員助け合い資金
- 物品提供(衣類、食糧、リユース)
- 施設 社会貢献費用との連携



豊中の生活困窮者支援②

- CSWの相談の中で対応が難しかった就労まで距離のある若年の支援(ニート・ひきこもり・リストラ・ホームレス等)
→就労準備的な活動 *本人との目標設定(PSプラン)

居場所→就労プログラム→就労体験→就労

- ①居場所…週4回(生活面と自己肯定感、仲間意識)
- ②就労プログラム2時間一コマ 活動費支給
- ③就労体験…新聞配達、団地の草ひき、買物支援、パン屋さん
農業、林業、うどん屋さん等
→職域開発地域のネットワーク発揮 活動費支給
- ④ビーの×マルシェでの定期的な就労体験
- ⑤就労訓練…パートで一定期間仕事に就く(この間就活)
- ⑥就労支援…就労支援センター・ハローワークとの連携



アウトリーチとは

- 積極的に対象者のいる場所に出向いて働きかけること
 - ・・・自立相談支援事業従事者養成研修テキストより
- さまざまな形で必要な人に必要なサービスと情報を届けること。対象者の把握だけにとどまらない
- アウトリーチの目的別種類
 - 1)対象者を発見・つながるためのアウトリーチ
 - 2)アセスメントのためのアウトリーチ
 - 3)支援のためのアウトリーチ
 - 4)地域づくりのためのアウトリーチ
 - 5)モニタリングのためのアウトリーチ



発見・つながるためのアウトリーチ

- ・生活困窮者は自ら**SOS**を発することができない
- ・そのため積極的に対象者を発見しアウトリーチが必要
- ・なるべく早期発見できることが望ましい

①公共料金の滞納情報等 ⇒ 行政内部での連携

②関係者からの紹介 ⇒ ネットワークの構築
(早期発見の会議)

③出張・巡回などの工夫 ⇒ 身近な窓口など

④電話・来所・ホームページ・スマホ対応など

⇒ つながりやすい方法を検討

⑤地域活動からの発見

⑥ライフライン業者との連携



地域活動とのつながり 具体例

- 民生委員・校区福祉委員会による見守り活動
見守り・配食・サロン等つながりからの発見
- 福祉なんでも相談からの把握
- 事業所・大家、管理組合・
貸付・学校・行政からの連携
- ローラー作戦
- 当事者組織による発見



資源ごみ持ち去り禁止巡回

ローラー作戦 情報提供

配食・情報提供



高齢者等見守りネットワーク

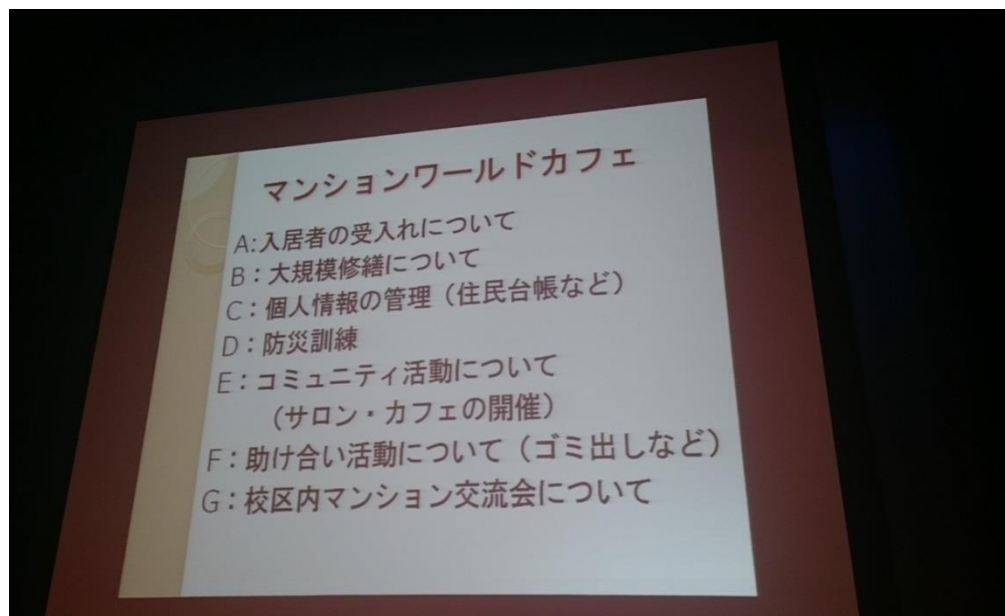
緊急時の対応の仕組み



民生委員 安心キットの配布で掘り起こし



マンション管理組合からの掘り起こし



つながるためのアウトリーチ

①会えない場合・・・つながっていききたいというメッセージ

⇒訪問をしていることを伝える

②会えた場合 その人のストーリーから支援を行う

・本人の困り感から支援

体調・食料・少額の貸付け・散髪・歯医者・生活支援等

・本人の趣味や好きなことをきっかけに関わる

読書・ペット・マンガ・詩・将棋・書道等など

・本人の力を引き出す ボランティア・仕事



ごみ屋敷の住人の場合 (ロールプレイ)

A・・・ごみ屋敷の住人

B・・・相談員

C・・・近所の人

・・・VTR



引きこもり支援の場合

本人の困り感から繋がる

歯が痛い

散髪をしたい

往診してほしい

話し相手がほしい

趣味活動から繋がる



ステップアップ

アウトリーチ	居場所参加	中間的就労	就労体験	就労準備	一般就労
家庭訪問 家族会参加	生活支援	500円/2H	新聞配達	就職活動 地域就労支 援センター	OB会



豊中びーのびーのプロジェクト

- 対象：発達障害，引きこもりなどで就職に距離がある人
- 活動費：1コマ（10:00～12:00，13:30～15:30）につき500円
- あらかじめ、プログラム予定表を作成し、参加したいプログラムにエントリーしてもらう

★プログラム参加の中でオーダーメイド型の支援を行う



プログラム進捗状況（園芸）

- 東豊中地域福祉活動支援センターの4階の庭園にて実施
- ボランティアさんの協力により、大根、人参、ブロッコリーなどを植え、販売



プログラム進捗状況（手作り）

- 手作りプログラム
 - 各種ストラップ作り
 - キャンドル作り
 - 漫画・ハガキ



★作品を福祉の店「なかま」や
市社協のイベントなどで販売



手作りプログラムある日の一コマ



プログラム進捗状況（手作り）

- 自分史作り

漫画班と協力して、ホームレスの体験を4コマ漫画に。

原稿作りにはげむ作者

びーのニュースでも

好評連載中！

「たつみんの放浪日記」

出版社との打ち合わせ



プログラム進捗状況（手作り）

- 福祉マンガの発行

コミュニティ

ソーシャルワーカーの
役割や仕事を紹介する
漫画を作成



プログラム進捗状況（販売）

福祉の店「なかま」でも販売



常設で商品をおいています

(上)大雨にも負けず、農業祭にて販売
(右)地域福祉活動支援センターでのイベントの時には必ず販売



プログラム進捗状況（就労体験）

- 就労体験プログラム…ジョブサポーターと共に仕事を体験
 - 出前市場のサポート…府営住宅での出前市場の際、
お買い上げの商品を家まで運ぶ
 - 情報誌、夕刊配達





ビーの×マルシェ



福祉便利屋(住民主体B1)の取組
200円/15分の支え合い



アセスメントのためのアウトリーチ①

- 1) 本人の来所時の相談だけでは見えてこない情報を得る
情報をつなげるために積極的に出向いていく
 - ・自宅に出向くことで暮らしの様子が分かる
クリスマスイルミネーション・ブランド物
ごみ屋敷状態 等
 - ・関係機関・関係者と情報共有することで情報がつながる。立体的に本人を理解できる。
- 2) 同行を行う中で、本人の様子が、観察できる
 - ・一対一の相談場面では見えない本人の様子が見える
⇒ 役所への対応、集団場面、日常場面など
 - ・その他の情報と合わせて本人を理解する



アセスメントのためのアウトリーチ事例

1,事前情報とずれがあったケース

誰といるかによってふるまいが異なる場合も

2,家の周り、部屋の様子から見えてくること



アセスメントのためのアウトリーチ②

- 家族の語る本人の姿は家族の目から見た姿
 - ・本人の暴言や無理な要求など家族の困り感が強いと本人の本当の姿が見えない
 - ・家族が疲弊していると支援による変化が見えにくい
 - ・家族のほうに特性がある場合
- 本人と家族との関係性がつかめる
 - ・相談の場と自宅では家族の本人への関わり方や印象が違う 言いなり、向き合えていないなど
- 環境を含めた支援のヒントが見つかる
 - 家族の関係だけに着目せず、本人をし取り巻く環境を知ることによって支援の輪が広がる
- 近所からみた本人と本人からみた近所(関係性)



留意していること

- 本人を丸ごと支える
- 本人のさまざまな課題はあるがとにかく本人の立場で寄り添う・・・正しさを前に出すのではなく、優しさで接する
- 他人の家に行くという視点
アセスメント目的であっても本人の生活の場に入るため必要以上にキョロキョロしない、どの部屋で話すか、ごみ屋敷だから作業服で出向くなどはしない
- 本人と家族の関係性を感じる
家族がいる場合、会話から家族の関係性を読み取れるコミュニケーションの課題がつかめることがある
- 当事者の「本人らしさ」を大切にする
本人との関係づくりのために「本人らしさに焦点を当てる」



留意していること

- 想像力とストーリーに関心を持つ
- 相手の生活の流儀を尊重する
- 自分だったらどうしてほしいか



支援のためのアウトリーチ①

- 危機介入が必要な方へ

自殺願望、精神的不安、困窮、自傷他害、詐欺等の命や財産を守る場合・・・警察、保健所、弁護士などに事前連絡

- 支援を不要と拒んでいる方へ

困り感を感じていない、感じにくい状況にある
改善すると思えない、あきらめている
支援者や社会に対する不信等

- 心身の不調・障害などで来所が困難な方へ

身体障害・体調が悪いなどで外出困難な場合
精神障害などで公共交通機関が使えない場合
対人不安・恐怖があり人が多い所に出てくるのが難しい



支援のためのアウトリーチ ②

- 継続支援してきたが現在支援が途切れている方へ
相談がキャンセルになったまま来ていない
音信普通になってしまった
「困ったら来て下さい」と言ったままその後の確認ができていない、その後が心配
- 入院や施設入所などで来所が困難な方へ
- その他さまざまな理由で来所が困難な方へ
本人の状況、地域の特性を考えながら来所が難しい方には柔軟にアウトリーチが必要になる



支援のアウトリーチ事例

- 関係構築が難しいケース
- 訪問により生活が改善されたケース
生活支援を通じた支援
- 目的づくりを経て外出ができたケース
歯医者への通院
- 状況の変化を見守って動いたケース
親との関係



支援のためのアウトリーチ①

○ 本人とで会うためのアウトリーチ

家族が相談につながった場合本人に訪問を伝えてつながらる ⇒ 会いたくないことも受け止める

本人の生活リズムを知る

本人が信頼している人と一緒に訪問する

自然な出会い方を考える

○ 本人の生活拡大のためのアウトリーチ

生活の質を上げていくためにサービスの契約、買物
食事、病院など本人の生活支援に伴走する

本人とつながるためのかわりには自由度高く

一緒にやってみたいことがあればチャレンジする



支援のためのアウトリーチ②

○ 危機介入のためのアウトリーチ

雪の日・雨の日等本人の心がなえそうな日には必ず
足を運ぶ

家族の状況の変化により危機介入

本人のこころやからだの状態が悪い

できる限り訪問や支援のことを本人に伝える

連携できる機関ともつながる

介入後のフォローも大切にする



地域づくりのためのアウトリーチ



地域づくりのためのアウトリーチ①

出向く場は……

- ①地域講座などの開催
- ②ケース検討会
- ③ネットワーク会議
- ④地域活動
- ⑤地域団体
- ⑥民間企業・事業所・施設
- ⑦公的機関

→プロジェクト会議の立ち上げ



地域づくりのアプローチ②

出向くときもさまざま

- ・公的な連携会議やネットワーク会議に出席に
- ・ケースを通じた連携に
- ・地域住民が集まるイベント・なんでも相談窓口で
- ・用事がなくても地域住民の活動を見学・顔を見るため
- ・新しい事業の種まきに
- ・地域住民からの相談に対処するため
- ・地域の人と一緒にアプローチ
- ・見守りの依頼に…(モニタリングの地域づくり)



地域づくりのためのアウトリーチ事例

- 連携機関同士が集まる機会

→ 誰かのためにできることを話し合う場

・・・DVD

- 就労体験などの場をつくるには地域の協力が不可欠

・・・見守りネットワーク



事例①ごみの片付けから生活改善につながったケース

ごみ屋敷状態で住めなくなった家があることを相談



本人宅を訪ねる(なかなか会えない)



子供たちはすべて不登校
母親はネグレクトとして見られていた



地域住民と家を片づける



登校支援



生活改善

こどもは学校に行ける



就労支援



事例② ひきこもり

母親からの相談



家族会・学習会



本人への面談



居場所づくり・就労体験



オーダーメイドの仕事づくり(手記・詩集・漫画)



就 労



事例③ リストラ・生活破綻

近隣からの相談



家庭訪問(接触できず何度も訪問)



本人と遭遇・面談約束



面接(生活の問題整理・制度紹介)



生活保護



就労励まし*市に本人の代弁



就労決まる *毎日報告にくるようになる



債務整理



事例④ 多問題家族

福祉なんでも相談に生活苦の相談が入る

娘が働けない、孫娘が戻ってきた、孫息子がグループホームに入って障害年金がなくなった



母の年金とたくわえですべての生活を支えている



関係者会議と介護保険の申請



娘支援



孫娘支援



孫息子

通院・就労支援 児童扶養手当・世帯分離生活保護 土日分の生活費を入れる



事例⑤ 50代中途障害者の就労支援

脳卒中で職場を退社



親の介護をしながらリハビリ



両親を失い住宅ローンに悩み酒びたりの日々
近隣から敬遠されるようになる



生活保護と介護保険の申請(サービス拒否)



就労を約束



生活改善

就労準備



ローン設定変更



生活困窮者自立支援 総合相談の10の鍵

○ 入口と出口づくり

入口 早期発見ネットワーク 解決力が発見力

出口 一般就労だけが出口ではない

ひとりひとりの役割がある

○ 本人の自己肯定感を高める 徹底した本人尊重

○ 翻訳機能 行政と本人 事業所と本人 地域と本人

○ SOSを言える気づける地域づくり

知ることによって優しさが生まれる

○ 開発力 ないものは作る セーフティネットを作る事業

緊急小口資金・フードバンク



- できる・できないのジャッジのワーカーではいけない
本人の生活から支援を組立てる
- 家族全体の見立てが大切
包括から見たら虐待? 息子支援は?
保護か?就労支援?
- スモールステップを積み上げる 本人と目標を共有する
- 諦めない心 人生をあきらめかけて人を支える私たちが先に諦めてはいけない
- 援助関係づくり サービス拒否は支援者が拒否されてる
あなたを心配している。苦しい思いを受け止める
社会資源の活用は本人が主体化しないと始まらない

